

Grundlagenkapitel

1	Rechtsgrundlagen	9
1.1	Rechtsordnung	9
1.2	Rechtssubjekte	9
1.3	Rechtsobjekte	10
1.4	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	10
1.5	Besitz und Eigentum	11
1.6	Rechtsgeschäfte	11
1.7	Nichtigkeit und Anfechtung	12
1.8	Verjährung	13
1.8.1	Verjährungsfristen	14
1.8.2	Hemmung	15
1.8.3	Unterbrechung bzw. Neubeginn der Verjährung	15
1.8.4	Ablauf der Verjährung	15
1.9	Zustandekommen von Verträgen	15
1.10	Wichtige Vertragsarten	16
2	Das ökonomische Prinzip	18
2.1	Zielformulierung	18
2.2	Minimalprinzip	18
2.3	Maximalprinzip	18
3	Einsatz einer Tabellenkalkulation	20
3.1	Zellbezüge	20
3.2	Einfache Funktionen	21
3.3	Erweiterte Funktionen	22
3.3.1	WENN	22
3.3.2	SUMMEWENN	23
3.3.3	ZÄHLENWENN	24
3.3.4	SVERWEIS	24

Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

1	Gestaltung der Arbeitsumgebung	30
1.1	Gesetzliche Vorschriften zur Arbeitsplatzgestaltung	30
1.2	Büroraumformen	31
1.3	Ergonomische und ökologische Arbeitsumgebung	33
1.3.1	Ergonomie am Arbeitsplatz	34
1.3.2	Ökologie am Arbeitsplatz	36
1.4	Einflussfaktoren einer effizienten Arbeitsumgebung	36

2	Belastungen am Arbeitsplatz und Strategien zur Bewältigung	38
2.1	Psychische, physische und soziale Belastungen	38
2.2	Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit	40
2.3	Arbeitssicherheit	41
3	Arbeitsprozesse effizient gestalten	43
3.1	Methoden des Zeitmanagements	43
3.2	Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen	46
3.3	Selbstmanagement	47
4	Terminplanung	49
4.1	Termine planen	49
4.2	Terminarten	50
4.3	Terminplanungsinstrumente	50
4.4	Terminüberwachung	52
5	Sitzungen und Besprechungen	53
5.1	Vorbereitung von Sitzungen und Besprechungen	53
5.2	Durchführung von Sitzungen und Besprechungen	55
5.3	Nachbereitung von Sitzungen und Besprechungen	56
5.4	Protokolle	56
6	Postbearbeitung	59
6.1	Posteingang	59
6.1.1	Arbeitsablauf beim Posteingang	60
6.1.2	Posteingangssysteme	62
6.2	Postausgang	62
6.2.1	Arbeitsablauf beim Postausgang	63
6.2.2	Poststraße	64
6.3	Versandarten	64
7	Aufbewahrung von Dokumenten und Schriftstücken	69
7.1	Aufbewahrungsgründe	69
7.2	Wertigkeitsstufen	69
7.3	Ordnungssysteme	70
7.4	Registratur	72
7.4.1	Arbeitsablauf	72
7.4.2	Ablagearten	73
7.4.3	Registraturformen	74
7.5	Elektronische Archivierung	75
7.6	Datenschutz und Datensicherheit	76

8	Kommunikationsfähigkeit	78
8.1	Verbale und nonverbale Kommunikation	78
8.2	Kommunikationsregeln	79
8.3	Selbstwirksamkeit und Selbsteinschätzung	80
8.4	Teamarbeit	81

Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten

1	Grundlagen einer EDV-Anlage und büroübliche Anwendungen	83
1.1	Hardware	83
1.2	Software	83
1.3	Netzwerk	84
2	Der Auftragsbearbeitungsprozess im Überblick	84
3	Anfragen erfassen	85
3.1	Wesen der Anfrage	85
3.2	Prüfung bei Anfrageneingang	85
4	Angebote erstellen	87
4.1	Grundlagen	87
4.2	Inhalt des Angebots	87
4.3	Rechtliche Wirkung des Angebotes	89
4.4	Beispiel eines Angebots	90
5	Informationen für die Erstellung von Angeboten beschaffen	93
5.1	Rechenarten	93
5.1.1	Dreisatz	93
5.1.2	Prozentrechnen	94
5.2	Preise kalkulieren	101
5.2.1	Überblick über die Kalkulationsarten	101
5.2.2	Vorwärtskalkulation	101
5.2.3	Rückwärtskalkulation	104
5.2.4	Differenzkalkulation	105
5.2.5	Handelskalkulation mit einer Tabellenkalkulation	107
6	Auftragsabwicklung	112
6.1	Verspätete und veränderte Annahme des Angebotes	112
6.2	Überblick über den Kaufvertrag	113
6.3	Tätigkeiten bei der Auftragsabwicklung	114
7	Qualität und Kundenzufriedenheit	117
7.1	Messung der Kundenzufriedenheit	117
7.2	KANO-Modell	118

8	Normgerechter Schriftverkehr	119
8.1	Gestaltungsvorgaben	119
8.1.1	DIN-Regeln	119
8.1.2	Gesetzliche Regeln	120
8.2	Formulare und Vordrucke	121
8.3	Schriftliche Korrespondenz	125
8.3.1	Geschäftsbrief	125
8.3.2	E-Mail	127
9	Schriftstücke vervielfältigen	129
9.1	Kopieren	129
9.2	Drucken	130
9.3	Scannen	131
10	Kommunikationssysteme	133
10.1	Telefon	133
10.2	Fax	135
10.3	Internet	136
10.4	Intranet	137

Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

1	Beschaffungs- und Lagerhaltungsprozess im Unternehmen	139
1.1	Der Beschaffungsprozess im Überblick	139
1.2	Beschaffungsobjekte	139
1.3	ABC-Analyse	140
1.4	Optimale Bestellmenge	144
1.4.1	Einflussfaktoren auf die Bestellmenge	144
1.4.2	Mathematische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	145
1.4.3	Tabellarische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	145
1.4.4	Grafische Ermittlung der optimalen Bestellmenge	147
1.5	Bestellzeitpunkt	147
1.6	Bezugsquellenermittlung – Beschaffungsmarketing	150
1.7	Anfrage	151
1.8	Angebot und Angebotsvergleich	151
1.8.1	Angebot	151
1.8.2	Lieferbedingungen	152
1.8.3	Zahlungsbedingungen	154
1.8.4	Eigentumsvorbehalt	154
1.8.5	Quantitativer Angebotsvergleich	157
1.8.6	Qualitativer Angebotsvergleich	158

1.9	Bestellung	159
2	Kaufvertrag	164
2.1	Grundlagen	164
2.2	Erfüllungsort und Gerichtsstand	164
2.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	165
2.4	Kaufvertragsarten	168
2.5	Kaufvertragsstörungen	171
2.5.1	Überblick	171
2.5.2	Lieferverzug: Nicht-rechtzeitig-Lieferung	171
2.5.3	Mangelhafte Lieferung: Schlechtleistung	172
2.6	Gewährleistung und Garantie	175
2.7	Fernabsatzverträge	176
3	Waren lagern	177
3.1	Bestellüberwachung und Wareneingangskontrolle	177
3.2	Aufgaben der Lagerhaltung	179
3.3	Lager Risiken und Lagerkosten	179
3.4	Lagerarten und Lagerorganisation	179
3.5	Lagerkennzahlen	181
4	Rechnungen bezahlen	184
4.1	Zahlungssysteme	184
4.1.1	Zahlungsarten	184
4.1.2	SEPA-Zahlungsverfahren	184
4.1.3	Zahlung mit Debitkarten (Girocard)	186
4.1.4	Scheckzahlungen	186
4.1.5	Kreditkartenzahlung	187
4.1.6	Moderne Zahlungssysteme	188
4.2	Skontozahlung	188
4.3	Formvorschriften	189
5	Prüfungsähnliche Gesamtaufgabe	191

Prüfungsaufgaben Informationstechnisches Büromanagement

1	Musterprüfungsaufgaben	198
2	Prüfungsaufgaben Winter 2015/2016	209
3	Prüfungsaufgaben Sommer 2016	223
4	Prüfungsaufgaben Winter 2016/2017	231
5	Prüfungsaufgaben Sommer 2017	237

Sachwortverzeichnis	247
----------------------------------	------------